

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL “ ARTURO MORALES” METAPÁN
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y OFICINA POR EL DERECHO A LA
SALUD.

INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA PERIODO ENERO – JUNIO 2019.

RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, AGRADECIMIENTOS Y
APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS.

RESPONSABLES:

Dra. Francia Orellena de Montalvo, Directora Hospitalaria.

Licda. Cecilia de Pacheco, Jefatura de UOC.

Licda. Ana Josefina Álvarez, Referente de la ODS.

PRESENTADO A:

Licda. Claudia Herrera, Administradora del HNAMM

Metapan, Julio 2019.

QUE ES LA OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD?

Es un espacio para que usuarias/os, pacientes, familiares o bien la ciudadanía en general, que hace uso de los servicios de salud, puedan expresar, de manera verbal o por escrito la vulneración del derecho humano a la salud, expresar su satisfacción e insatisfacción o emitir una sugerencia para mejorar la atención en salud que brinda la institución.

Así como también, la oficina por el derecho a la salud promueve la participación ciudadana a través de los mecanismos descritos oficialmente, para interponer sus quejas, reclamos, avisos o agradecimientos o bien haciéndolo de manera personal o a través del uso de los buzones de sugerencias.

RESULTADOS DURANTE EL PERIODO ENERO – JUNIO 2019.

Quejas/Reclamos: En el Hospital Nacional “Arturo Morales Metapan”, durante el periodo de enero – junio 2019, se capta nueve quejas, de las cuales se han resuelto siete y dos se encuentran en proceso de resolución, en las que predominó la insatisfacción por la inadecuada atención en las áreas de consulta externa, emergencia, y área hospitalaria, en donde cada jefatura según los hallazgos y/o investigaciones hechas del recurso involucrado, hace su plan de mejora así como también se hace entrega oficial de la resolución a cada ciudadana/o afectada/o, quien a su vez firma de recibido. De las nueve quejas captadas cinco fueron extraídas de los buzones de las áreas de prenatal, unidad de emergencia, consulta externa, y área de cirugías y medicinas del área de pacientes encamados; al momento dos quejas están en proceso de resolución, y siete resueltas satisfactoriamente, incluyendo su plan de mejora para el recurso involucrado.

Avisos: Durante el semestre dos mil diecinueve, se captó 53 avisos, captados a través de la apertura de buzones, en las que las autoridades hospitalarias y el comité por el derecho a la salud, intervinieron oportunamente, asegurando que el recurso involucrado erradique prácticas en las que a juicio de la ciudadanía, hubo insatisfacción, para ello la ODS, hace entrega de un informe mensual en el que se describe los hallazgos de lo encontrado en los ocho buzones colocados en diferentes áreas estratégicas del hospital.

Agradecimientos: De enero a junio dos mil diecinueve, se captó un total de cincuenta y cinco agradecimientos a través de los formularios extraídos de los buzones colocados en áreas del centro hospitalario, en donde la ciudadanía describió su satisfacción por el trato recibido por parte del personal, médico, enfermería, fisioterapia y personal de servicios generales, entre otros.

Apertura de buzones: El Hospital cuenta con ocho buzones colocados en consulta externa, emergencia y área de hospitalización, de los cuales se extrajeron durante el primer trimestre un total de 177 formularios de estos, 124 (70 %) describieron satisfacción por los servicios recibidos de parte de los recursos de las diferentes áreas hospitalarias, 53 formularios (30%) describieron insatisfacción por los servicios recibidos por los recursos de los diferentes servicios del centro hospitalario.

Promoción de Derechos y Deberes y buen uso de buzones alta voz: Durante el primer semestre dos mil diecinueve se programaron un total de 254 jornadas por alta voz, de las cuales solo se realizaron un total de 170 logrando un (67%) de lo programado.

Comité por el Derecho a la Salud (CDS)

El Comité por el Derecho a la Salud (CDS), del hospital está conformado por cuatro miembros de la población civil, dos recursos delegados por la dirección que es el Asesor Jurídico hospitalario y jefatura de la Unidad Organizativa de la Calidad, además de la Referente de la Oficina por el Derecho a la Salud, mismo que durante el primer semestre del año en curso, realizó seis reuniones, cumpliendo en un 100% de la programación para el periodo señalado, teniendo como atestados las actas para cada reunión.

Como parte de las funciones de la ODS, el 11 de junio recién pasado se realizó la Jornada denominada "Humanización de los Servicios de Salud y Socialización de la LDDPPSS", dirigido al personal hospitalario, con el objetivo de sensibilizar al personal de nuevo ingreso y a los que en fueron objeto de señalamientos de trato poco amable, haciendo énfasis en brindar un Trato digno y respetuoso es decir con enfoque de derechos y deberes hacia la población que demanda los servicios de salud de este centro hospitalario. Se convocó a 30 recursos de diferentes disciplinas, logrando la participación activa de 18 recursos de los cuales 17 evaluaron la jornada con un porcentaje significativo de entre muy bueno y excelente. (Se anexa atestados)

El objetivo principal de la ODS es: responder las inquietudes de la ciudadanía en relación a la prestación de servicios de salud que ofrece el centro hospitalario, de las comunidades del área de responsabilidad del hospital y alrededores; así como también hacerles corresponsales de sus Deberes y Derechos y hacer valerlos en los diferentes niveles de atención.

Otra de las estrategias para la participación ciudadana, a nivel intersectorial es la promoción de la LDDPPSS Y EL SAC, al respecto se realizó una jornada radial en "Radio Guija" actividad programada dentro de la Planificación de la ODS.

Atte. Licda. Ana Josefina Álvarez.

Trabajadora Social y Referente de la Oficina por el Derecho a la Salud.